

ANALISIS KEPUASAAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RSUD SITI FATIMAH PALEMBANG

Anisia Ayunda Putri^{1*}, Arie Wahyudi², Gema Asiani³

¹⁻³Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada Palembang

^{*}Email Korespondensi: anisiaayunda@gmail.com

Abstract: Analysis of Patient Satisfaction with Services at the Emergency Installation of Siti Fatimah General Hospital, Palembang Regency. Patient satisfaction is the main indicator of the standard of a health facility and is a measure of the quality of service. Low customer satisfaction will have an impact on the number of visits that will affect the profitability of the health facility, while employee attitudes towards customers also have an impact on customer satisfaction which customers need always increasing over time. This study aims to discover the analysis of patient satisfaction with services at the Emergency Installation of Siti Fatimah General Hospital, Palembang Regency in 2024. The design of this study used a cross sectional, which the population in this study was 997 respondents, with a sample of 91 respondents who visited. The sampling method in this research is accidental sampling. Data collection and retrieval using a questionnaire. The results which showed there was a significant relationship (p value $< 0,05$) variable tangible (p value 0,000), reliability (p value 0,000), responsiveness (p value 0,000), assurance (p value 0,000), empathy (p value 0,000), infrastructure (p value 0,000), and comfort (p value 0,000). The results of the multivariate statistical test showed that empathy was the main factor of patient satisfaction with the service ($p = 0.000$; OR = 17.015). It is hoped that hospitals pay attention to patients' complaints in order to provide good quality medical services and increase patient satisfaction.

Keywords: Hospital, Patient Satisfaction, Service

Abstrak: Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Siti Fatimah Palembang. Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yzzang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis hubungan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Siti Fatimah Palembang. Desain penelitian ini menggunakan cross sectional, dimana populasi dalam penelitian ini sebanyak 997 responden, dengan sampel 91 responden yang berkunjung. Metode pengambilan sampel dalam penelitian secara *accidental sampling*. Pengumpulan dan pengambilan data dengan menggunakan kuesioner. Hasil analisis uji statistik dengan menggunakan uji statistik *Chi-Square* dan *Regresi Logistic*. Hasilnya menunjukkan ada hubungan bermakna (p value $< 0,05$) untuk variabel bukti wujud (p value 0,000), kehandalan (p value 0,000), daya tanggap (p value 0,000), jaminan (p value 0,000), empati (p value 0,000), sarana prasarana (p value 0,000), dan kenyamanan (p value 0,000). Dari hasil uji statistic multivariat diperoleh faktor dominan terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan adalah empati ($p = 0,000$; OR= 17,015). Terdapat pengaruh yang signifikan antara empati terhadap kepuasan pasien di rumah sakit, semakin baik empati yang diberikan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Diharapkan bagi rumah sakit untuk memperhatikan keluhan pasien agar dapat memberikan pelayanan medis yang baik dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Rumah Sakit, Kepuasan Pasien, Pelayanan

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia, sehingga kesehatan merupakan modal setiap individu untuk meneruskan kehidupannya secara layak. Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiap warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan (Permenkes, 2018). Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit pelayanan rumah sakit yang memberikan pelayanan gawat darurat dan titik kontak pertama bagi pasien dengan kondisi gawat darurat, non gawat darurat dan darurat tidak gawat, atau kondisi non gawat darurat dan tidak gawat tidak darurat berdasarkan urutan prioritas pasien (Permenkes, 2018).

Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Yuniarti, 2023). Menurut PermenPAN&RB No. 14 Tahun 2017 (Yuniarti, 2023) didapat bahwa variabel yang berhubungan bermakna dengan kepuasan pasien adalah variabel bukti langsung/berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), sarana prasarana dan kenyamanan merupakan variabel yang sangat penting dengan kepuasan pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Siti Fatimah merupakan satu-satunya rumah sakit milik pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, yang berhubungan langsung dengan pelayanan kesehatan masyarakat, tentu dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakatnya. Salah satu tujuan dari Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Siti

Fatimah adalah sebagai acuan pelayanan instalasi gawat darurat dalam rangka memberikan asuhan pelayanan yang bermutu kepada pasien. (RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan, 2024). Dari hasil survey pendahuluan kepada 20 responden masih terdapat keluhan mengenai pelayanan yang ada di RSUD Siti Fatimah seperti masalah waktu tanggap dalam melayani pasien, kurangnya akses jaringan wifi/internet, maupun suhu ruangan yang cukup panas. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Siti Fatimah Palembang tentang analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Siti Fatimah Palembang.

METODE

Desain penelitian ini menggunakan cross sectional, dimana populasi dalam penelitian ini sebanyak 997 responden. Jumlah sampel yang didapat dari hasil perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin didapatkan sebanyak 91 responden. Pengumpulan dan pengambilan data dengan menggunakan kuesioner. Hasil analisis uji statistik dengan menggunakan uji statistik *Chi-Square* dan analisis *Regresi Logistic*.

Dalam penelitian ini terdapat dua kriteria yaitu kriteria eksklusi dan kriteria inklusi. Adapun kriteria eksklusi yang dimaksud adalah:

1. Keluarga pasien yang tidak bersedia diwawancarai
2. Keluarga pasien adalah pegawai rumah sakit
3. Keluarga pasien yang pasiennya batal didaftar
4. Keluarga pasien atau pasien yang tidak bisa baca dan tulis

Sedangkan, kriteria inklusi adalah sebagai berikut:

1. Keluarga pasien berusia ≥ 18 tahun
2. Keluarga pasien bersedia menjadi responden penelitian
3. Keluarga pasien yang datang selama penelitian dilakukan baik pagi siang dan malam

4. Penanggung jawab pasien di IGD yang mengantar pasien dari awal menunggui hingga pasien selesai di tangani

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik accidental sampling. Teknik accidental sampling adalah teknik yang dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia disuatu

tempat sesuai dengan konteks penelitian (Amruddin, dkk, 2020).

HASIL Karakteristik Responden

Berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada responden, maka adapun umur dan jenis kelamin responden dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden		Frekuensi (F)	Persentase (%)
Umur	< 35 tahun	24	26,4
	36 – 45 tahun	51	56,0
	> 45 tahun	16	17,6
Jenis Kelamin	Laki-laki	24	26,4
	Perempuan	67	73,6

Berdasarkan tabel 1 disimpulkan bahwa sebagian besar responden pada kelompok berumur muda yaitu 24 (26,4%) reponden, pada kelompok berumur dewasa sebesar 51 (56,0%) responden, dan pada kelompok berumur tua sebesar 16 (17,6%) responden. Berdasarkan tabel disimpulkan bahwa sebagian besar responden berjenis

kelamin laki-laki yaitu 6 (26,1%) reponden, dan responden berjenis kelamin perempuan yaitu 4 (4,8%) reponden.

Distribusi responden berdasarkan variabel independen dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Independen

No	Distribusi Frekuensi Responden	Kurang Baik		Baik		Total	
		F	%	F	%	F	%
1	Bukti Langsung (Tangible)	15	16,5	76	83,5	91	100
2	Kehandalan (Reliability)	12	13,2	79	86,8	91	100
3	Daya Tanggap (Responsiveness)	15	16,5	76	83,5	91	100
4	Jaminan (Assurance)	12	13,2	79	86,8	91	100
5	Empati (Emphaty)	27	29,7	64	70,3	91	100
6	Sarana Prasarana	12	13,2	79	86,8	91	100
7	Kenyamanan	27	29,7	64	70,3	91	100
8	Kepuasan Pasien	20	22	71	78,0	91	100

Berdasarkan tabel 2 di atas, sebaran distribusi frekuensi variabel bukti langsung/berwujud (*tangible*) yang menunjukkan bahwa dari 91 responden bukti langsung/berwujud (*tangible*) yang kurang baik berjumlah 15 responden (16,5%) lebih sedikit dibandingkan dengan bukti langsung/berwujud (*tangible*) yang baik

berjumlah 76 responden (83,5%). Sebaran distribusi frekuensi variabel kehandalan (*reliability*) yang menunjukkan bahwa dari 91 responden kehandalan (*reliability*) yang kurang baik berjumlah 12 responden (13,2%) lebih sedikit dibandingkan dengan kehandalan (*reliability*) yang baik berjumlah 79 responden (86,8%).

Sebaran distribusi frekuensi variabel daya tanggap (*responsiveness*) yang menunjukkan bahwa dari 91 responden daya tanggap (*responsiveness*) yang kurang baik berjumlah 15 responden (16,5%) lebih sedikit dibandingkan dengan daya tanggap (*responsiveness*) yang baik berjumlah 76 responden (83,5%). Sebaran distribusi frekuensi variabel jaminan (*assurance*) yang menunjukkan bahwa dari 91 responden jaminan (*assurance*) yang kurang baik berjumlah 12 responden (13,2%) lebih sedikit dibandingkan dengan jaminan (*assurance*) yang baik berjumlah 79 responden (86,8%). Distribusi frekuensi variabel empati (*emphaty*) yang menunjukkan bahwa dari 91 responden empati (*emphaty*) yang kurang baik berjumlah 27 responden (29,7%) lebih sedikit dibandingkan dengan empati (*emphaty*) yang baik berjumlah 64 responden (70,3%). Distribusi frekuensi variabel sarana prasarana yang menunjukkan bahwa dari 91 responden sarana prasarana yang kurang lengkap berjumlah 12 responden (13,2%) lebih sedikit dibandingkan dengan sarana

prasarana yang lengkap berjumlah 79 responden (86,8%). Distribusi frekuensi variabel kenyamanan yang menunjukkan bahwa dari 91 responden kenyamanan yang kurang nyaman berjumlah 27 responden (29,7%) lebih sedikit dibandingkan dengan kenyamanan yang nyaman berjumlah 64 responden (70,3%). Distribusi frekuensi variabel kepuasan pasien yang menunjukkan bahwa dari 91 responden kepuasan pasien yang kurang baik berjumlah 20 responden (22,0%) lebih banyak dibandingkan dengan kepuasan pasien yang baik berjumlah 71 responden (78,0%).

Analisis Bivariat

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan uji statistik variabel independent (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty, sarana prasarana, dan kenyamanan*) dengan variabel dependen (kepuasan pasien), didapatkan hasil dibawah ini.

Tabel 3. Hubungan Variabel Independen dengan Variabel Dependen

Variabel Independen		Variabel Dependen (Kepuasan Pasien)				Jumlah		P	x ²	OR CI 95%
		Kurang Baik		Baik		n	%			
		n	%	n	%					
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	Kurang Baik	12	80,0	3	20,0	15	100	0,000	35,261	34,000 (3,76-15,345)
	Baik	8	10,5	68	89,5	68	100			
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kurang Baik	12	100,0	0	0,0	12	100	0,000	49,071	9,875 (5,120-19,047)
	Baik	8	10,0	71	90,0	79	100			
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kurang Baik	12	100,0	3	20,0	15	100	0,000	35,261	34,00 (7,881-146,688)
	Baik	8	10,0	68	89,5	76	100			
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kurang Baik	12	100,0	0	0,0	12	100	0,000	49,071	9,875 (5,120-19,047)
	Baik	8	10,	71	90,0	79	100			
Empati	Kurang Baik	20	74,1	7	25,9	27	100	0,000	60,762	0,259

(<i>Emphaty</i>)	Baik	0	0,0	64	100,0	64	100			(0,137 - 0,490)
Sarana Prasarana	Kurang Lengkap	12	100,0	0	0,0	12	100	0,000	49,071	9,875 (5,120 - 19,047)
	Lengkap	8	10,71	71	90,0	79	100			
Kenyanaman	Kurang Nyaman	20	74,1	7	25,9	27	100	0,000	60,762	0,259 (0,137 - 0,490)
	Nyaman	0	0,0	64	100,0	64	100			

Keterangan : $\alpha \leq 0,05$

Berdasarkan tabel 3 di atas, hasil uji *Chi Square* (table 4.3), didapatkan terdapat *cell* yang memiliki frekuensi harapan kurang dari 5 sehingga untuk menilai kemaknaan digunakan nilai signifikan *Fisher Exact Test* dan didapatkan *p value* $0,000 < \alpha 0,05$ hal ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara bukti langsung/berwujud (*tangible*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Siti Fatimah Palembang Tahun 2024. Berdasarkan nilai OR yaitu 34,000 artinya bukti langsung/berwujud (*tangible*) yang kurang baik peluang 34 kali kurang baik terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan bukti langsung/berwujud (*tangible*) yang baik.

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* (table 4.3), didapatkan terdapat *cell* yang memiliki frekuensi harapan kurang dari 5 sehingga untuk menilai kemaknaan digunakan nilai signifikan *Fisher Exact Test* dan didapatkan *p value* $0,000 < \alpha 0,05$, hal ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Siti Fatimah Palembang Tahun 2024 . Berdasarkan nilai OR yaitu 9,875 artinya kehandalan (*reliability*) yang kurang baik peluang 10 kali kurang baik terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan kehandalan (*reliability*) yang baik.

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* (table 4.3), didapatkan terdapat *cell* yang memiliki frekuensi harapan kurang

dari 5 sehingga untuk menilai kemaknaan digunakan nilai signifikan *Fisher Exact Test* dan didapatkan *p value* $0,000 < \alpha 0,05$, hal ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Siti Fatimah Palembang Tahun 2024. Berdasarkan nilai OR yaitu 34,000 artinya daya tanggap (*responsiveness*) yang kurang baik peluang 34 kali kurang baik terhadap kepuasan pasien dibandingkan daya tanggap (*responsiveness*) yang baik.

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* (table 4.3), didapatkan terdapat *cell* yang memiliki frekuensi harapan kurang dari 5 sehingga untuk menilai kemaknaan digunakan nilai signifikan *Fisher Exact Test* dan didapatkan *p value* $0,000 < \alpha 0,05$, hal ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara Jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Siti Fatimah Palembang Tahun 2024 . Berdasarkan nilai OR yaitu 9,875 artinya Jaminan (*Assurance*) yang kurang baik peluang 10 kali kurang baik terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan Jaminan (*Assurance*) yang baik.

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* (table 4.3), didapatkan terdapat *cell* yang memiliki frekuensi harapan kurang dari 5 sehingga untuk menilai kemaknaan digunakan nilai signifikan *Fisher Exact Test* dan didapatkan *p value* $0,000 < \alpha 0,05$, hal ini

menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Siti Fatimah Palembang Tahun 2024. Berdasarkan nilai OR yaitu 0,259 artinya empati (*emphaty*) yang kurang baik tidak berpotensi kurang baik terhadap kepuasan pasien dibandingkan empati (*emphaty*) yang baik.

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* (table 4.3), didapatkan terdapat *cell* yang memiliki frekuensi harapan kurang dari 5 sehingga untuk menilai kemaknaan digunakan nilai signifikan *Fisher Exact Test* dan didapatkan *p value* $0,000 < \alpha 0,05$, hal ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Siti Fatimah Palembang Tahun 2024. Berdasarkan

nilai OR yaitu 9,875 artinya sarana prasarana yang kurang baik berpotensi 10 kali kurang baik terhadap kepuasan pasien dibandingkan dengan sarana prasarana yang baik.

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* (table 4.3), didapatkan terdapat *cell* yang memiliki frekuensi harapan kurang dari 5 sehingga untuk menilai kemaknaan digunakan nilai signifikan *Fisher Exact Test* dan didapatkan *p value* $0,000 < \alpha 0,05$, hal ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara kenyamanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Siti Fatimah Palembang Tahun 2024. Berdasarkan nilai OR yaitu 0,259 artinya kenyamanan yang kurang nyaman tidak berpotensi kurang nyaman terhadap kepuasan pasien dibandingkan kenyamanan yang nyaman.

Tabel 4. Analisis Multivariat dengan Uji Regresi Logistik

Langkah	Variabel	B	Sig,	Exp(B)
Step 1 ^a	Bukti Langsung/Berwujud (<i>Tangible</i>)	-,591	-,591	,432
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	,350	,350	,006
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	,942	,942	,432
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	,125	,125	,006
	Empati (<i>Emphaty</i>)	,525	,525	,006
	Sarana Prasarana	,125	,125	,000
	Kenyamanan	,000	,000	,432
Step 2 ^a	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1,332	0,169	3,787
	Empati (<i>Emphaty</i>)	22,253	,996	0,000
	Kenyamanan	-1,050	,017	,350
Step 3 ^a	Empati (<i>Emphaty</i>)	-22,253	,996	,000
	Kenyamanan	21,203	,997	0,71

Tabel 5. Hasil Akhir Analisis Regresi Logistik Prediktor Kepuasan Pasien

Variabel Prediktor	B	P value	Odds Ratio
Emphaty	22,253	0,000	17,015
Constant	-1,050	0,000	

Berdasarkan hasil akhir analisis multivariat dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan/berpengaruh terhadap

kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Siti Fatimah Palembang Tahun 2024 adalah *emphaty* dengan Odds Ratio sebesar 17,015.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai p value 0,000 dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ($0,000 < 0,05$) maka H_0 diterima artinya ada hubungan yang bermakna antara bukti langsung/berwujud (*tangible*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Siti Fatimah Palembang Tahun 2024.

Menurut Parasuraman et al. (Suciati G, 2022) ada lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi pelayanan yang mempengaruhi kualitas suatu pelayanan salah satunya bukti fisik (*tangibles*), bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan tenaga yang digunakan rumah sakit dan penampilan karyawan yang ada. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suciati G, 2022), menggunakan *chi-square* dan regresi logistik dimana hasilnya menunjukkan ada hubungan bermakna ($p \text{ value} < 0,05$) untuk variabel *responsiveness* dan *tangible*.

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai p value 0,000 dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ($0,000 < 0,05$) maka H_0 diterima artinya ada hubungan yang bermakna antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Siti Fatimah Palembang Tahun 2024. Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (Hardiansyah, 2018) untuk mengetahui kualitas kepuasan pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi *servqual* salah satunya kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan dan kehandalan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman menyediakan pelayanan yang terpercaya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, Z dan Sahrudi (2024), dapatkan nilai p value=0,004($p < 0,05$), dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara waktu tanggap dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi

Gawat Darurat RSUD Kabupaten Bekasi pada tahun 2023.

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai p value 0,000 dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ($0,000 < 0,05$) maka H_0 diterima artinya ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Siti Fatimah Palembang Tahun 2024. Menurut Ratri, E., N & Hartutik, S (2016), daya tanggap pelayanan kesehatan merupakan pengertian kecepatan perawat dalam melakukan tindakan keperawatan. Mereka mempengaruhi kecepatan perawat dalam menangani masalah kesehatan pasien. Intervensi medis yang cepat dan responsif sangat penting untuk kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Suciati, G. (2022) sebuah penelitian dilakukan dengan menggunakan *chi-square* dan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan ($p\text{-value} < 0,05$) antara variabel (*S-value* 0,032) dengan daya tanggap ($p\text{-value}$ 0,000). Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai p value 0,000 dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ($0,000 < 0,05$) maka H_0 diterima artinya ada hubungan yang bermakna antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Siti Fatimah Palembang Tahun 2024. Jaminan ini meningkatkan kepercayaan diri, ketenangan pikiran dan kebebasan dari resiko dan bahaya untuk menjamin kepuasan pasien. Penelitian penulis menunjukkan bahwa rumah sakit diminta untuk menepati janjinya kepada pelanggan. Layanan Rumah Sakit berkomitmen terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khairullah Azhar (2024), dimana pengaruh variabel jaminan menunjukkan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten

Hulu Sungai Utara. Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai p value 0,000 dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ($0,000 < 0,05$) maka H_a diterima artinya ada hubungan yang bermakna antara empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Siti Fatimah Palembang Tahun 2024. Empati merupakan salah satu faktor pendorong perkembangan rumah sakit. Sebab, empati adalah hal yang sangat dibutuhkan oleh orang yang sedang sakit dan menjalani pengobatan. Apabila empati yang diberikan tidak sesuai maka pasien tidak akan menggunakan jasa rumah sakit apalagi merekomendasikannya kepada orang lain. Empati dalam hal ini mencakup pertimbangan staf medis, kinerja staf medis, dan keterampilan staf medis (Suciati G, 2022). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Syiska Yuniarti, dengan p-value $< 0,000$. $\alpha 0,05$ yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien di bagian rawat jalan klinik umum dokter ortopedi dan traumatologi RSUD. Terdiri dari H. Mohammad Laban Kabupaten Muara Enim 2023.

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai p value 0,000 dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ($0,000 < 0,05$) maka H_a diterima artinya ada hubungan yang bermakna antara sarana prasarana dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Siti Fatimah Palembang Tahun 2024. Sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Kelengkapan sarana dan prasarana yang baik yaitu dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Karena dengan memadainya fasilitas yang ada di rumah sakit akan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pasien (Nurlina D, 2018). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh

Budianto A (2023), dimana ada hubungan yang signifikan dari mutu pelayanan IGD dengan kepuasan keluarga pasien di Rumah Sakit Umum Mitra Siaga Tegal diperoleh nilai p-value = 0.000 (< 0.05). Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai p value 0,000 dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ($0,000 < 0,05$) maka H_a diterima artinya ada hubungan yang bermakna antara kenyamanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Siti Fatimah Palembang Tahun 2024.

Dalam jurnal "*Delivering Service Quality*", Parasuraman, Zeithaml, dan Berry merumuskan kualitas pelayanan menjadi lima (5) dimensi, yaitu *Tangible* (tampilan fisik layanan), *Responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan pelayanan), *Reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *Assurance* (kemampuan memberikan jaminan layanan), dan *Empathy* (kemampuan rumah sakit memahami keinginan pelanggan), saran dan prasarana serta kenyamanan (Yuniarti S, 2023). Hasil penelitian ini sejalan dengan peneliti yang dilakukan oleh Syiska Yuniarti, didapatkan *Odds Ratio (OR)* dari variabel kenyamanan adalah 17,462 dan didapatkan *p value* $0,000 < \alpha 0,05$, hal ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara kenyamanan dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2023.

KESIMPULAN

Hasil analisis uji statistik menggunakan uji statistik *chi-square* dan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan ($p\text{-value} < 0,05$) antara variabel bukti nyata ($p\text{-value} 0,000$) dan reliabilitas ($p\text{-value}$. nilai 0,000) ada. , Daya Tanggap ($p\text{-value} 0,000$), Jaminan ($p\text{-value} 0,000$), Empati ($p\text{-value} 0,000$), Infrastruktur ($p\text{-value} 0,000$), Kenyamanan ($p\text{-value} 0,000$). Hasil uji statistik multivariat menunjukkan bahwa empati menjadi faktor utama kepuasan pasien terhadap pelayanan ($p = 0,000$; $OR = 17,015$).

DAFTAR PUSTAKA

- Alvarez-García, J. 2019. Quality in customer service and its relationship with satisfaction: An innovation and competitiveness tool in sport and health centers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20). <https://doi.org/10.3390/ijerph1620394>.
- Azhar, Khairullah. 2024. Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- Amruddin, Dkk. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Cv. Media Sains Indonesia.
- Budianto, A. 2023. Hubungan antara Mutu Pelayanan IGD dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang IGD RS Mitra Siaga Tegal Tahun 2023.
- Depkes. RI. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1204/MENKES/SK/X/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit. Jakarta : Depkes RI.
- Esthi, Franata dkk. 2017. Faktor-faktor Mutu Pelayanan Kebidanan yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Kebidanan RSUD Wonosari Gunungkidul.
- Hardani, Dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Cv. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Kemenkes RI. (2004). KMK No. 1204/Menkes/SK/X/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan RS.
- Kemenkes RI. 2022. Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah (Issues 1–94).
- Kusumawati, E, dkk. 2018. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan: Studi Deskriptif pada Klinik UIN Sunan Ampel. *Journal of Health Science and Prevention*, 2(1), 22–26.
- Maulana, M.A.R. 2021. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit. Tesis. Surabaya: STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya.
- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan (III)*. Rineka Cipta.
- Nurlina, D. 2018. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Tni Ad Tk Iv 02.07.04 Bandar Lampung Tahun 2017. *Tesis*. Medan: IKES Helvetia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN&RB) RI No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Permenkes No. 47 Tahun 2018. Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan. Diakses dari https://yankes.kemkes.go.id/unduh/fileunduhan_1661490033_323814.pdf, tanggal 23 Januari 2024.
- Permenkes No. 4 Tahun 2019. Tentang Standar Teknis Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Diakses dari https://yankes.kemkes.go.id/unduh/fileunduhan_1658478053_187189.pdf, tanggal 23 Januari 2024.
- Permenkes No. 3 Tahun 2020. Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Diakses dari http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No__3_Th_2020_ttg_Klasifikasi_dan_Perizinan_Rumah_Sakit.pdf, tanggal 23 Januari 2024.
- Syahza, A. 2021. *Metodologi Penelitian* Penerbit Ur Press Pekanbaru 2021 Edisi Revisi Tahun 2021. Pekanbaru: Ur Press Pekanbaru.
- Putri, A.W. 2015. Analisis Pengaruh Suhu Udara dan Kelembaban Ruangan dengan Air Conditioning Terhadap Respon Subyektif dan Kenyamanan Termal pada

- Perempuan. Universitas Gajah Mada.
- Satwiko, Prasasto. 2009. Fisika Bangunan. Edisi 1 ANDI. Yogyakarta. H. 5.
- Alvarez-García, J. 2019. Quality in customer service and its relationship with satisfaction: An innovation and competitiveness tool in sport and health centers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20). <https://doi.org/10.3390/ijerph1620394>.
- Azhar, Khairullah. 2024. Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- Amruddin, Dkk. 2020. Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif. Bandung: Cv. Media Sains Indonesia.
- Budianto, A. 2023. Hubungan antara Mutu Pelayanan IGD dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang IGD RS Mitra Siaga Tegal Tahun 2023.
- Depkes. RI. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1204/MENKES/SK/X/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit. Jakarta : Depkes RI.
- Esthi, F, dkk. 2017. Faktor-faktor Mutu Pelayanan Kebidanan yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Kebidanan RSUD Wonosari Gunungkidul. Hardani, dkk. 2020. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: Cv. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayati, S, dkk. 2024. Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Renggali UPTD RSUD Datu Beru Takengon.
- Kemenkes RI. (2004). KMK No. 1204/Menkes/SK/X/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan RS.
- Kemenkes RI. 2022. Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah (Issues 1–94).
- Kusumawati, E, dkk. 2018. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan: Studi Deskriptif pada Klinik UIN Sunan Ampel. *Journal of Health Science and Prevention*, 2(1), 22–26.
- Maulana, M.A.R. 2021. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit. Tesis. Surabaya: STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya.
- Notoatmodjo, S. 2020. Metodologi Penelitian Kesehatan (III). Rineka Cipta.
- Nurlina, D. 2018. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Tni Ad Tk Iv 02.07.04 Bandar Lampung Tahun 2017. Tesis. Medan: IKES Helvetia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN&RB) RI No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Permenkes No. 3 Tahun 2020. Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Diakses dari http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No__3_Th_2020_tt_g_Klasifikasi_dan_Perizinan_Rumah_Sakit.pdf, tanggal 23 Januari 2024.
- Permenkes No. 4 Tahun 2019. Tentang Standar Teknis Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. Diakses dari https://yankes.kemkes.go.id/unduh/fileunduhan_1658478053_187189.pdf , tanggal 23 Januari 2024.
- Permenkes No. 30 Tahun 2022. Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan.

- Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Detail/s/245550/permenkes-no-30-tahun-2022>.
Permenkes No. 47 Tahun 2018. Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan. Diakses dari https://yankes.kemkes.go.id/unduh/fileunduhan_1661490033_323814.pdf, tanggal 23 Januari 2024.
- Putri, A.W. 2015. Analisis Pengaruh Suhu Udara dan Kelembaban Ruangan dengan Air Conditioning Terhadap Respon Subyektif dan Kenyamanan Termal pada Perempuan. Universitas Gajah Mada.
- Ratri, E., N & Hartutik, S. 2016. Faktor Kepuasan Pasien Tentang Mutu Pelayanan Perawatan Pada Pasien Bedah Di RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Stikes Aisyiyah Surakarta. Jurnal Gaster 14, 1. RSUD Siti Fatimah Provinsi Sumatera Selatan. 2024. Diakses dari <http://rsud.sumselprov.go.id/>, tanggal 23 Januari 2024.
- Satwiko, Prasasto. 2009. Fisika Bangunan. Edisi 1 ANDI. Yogyakarta. H. 5.
- Suciati, G, dkk. 2022. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022.
- Syahza, A. 2021. Metodologi Penelitian Penerbit Ur Press Pekanbaru 2021 Edisi Revisi Tahun 2021. Pekanbaru: Ur Press Pekanbaru.
- Wahyuningsih, S, dkk. 2021. Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rocket Chicken Kota Bima.
- Wulandari, Z dan Sundari. 2024. Hubungan Waktu Tanggap Kegawatdaruratan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Kabupaten Bekasi.
- Yuniarti, S. 2023. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan Poliklinik Orthopedi dan Traumatologi di RSUD dr. H. Mohammad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2023.
- Utari, E, dkk. 2015. Hubungan antara Kenyamanan dengan Kepuasan Pasien BPJS dan Kompetensi Tenaga Medis dengan Kepuasan Pasien BPJS Ruang Rawat Penyakit Dalam Rumah Sakit dr. Abdul Moeloek Provinsi Lampung 2015.